

广州住房公积金管理中心  
2023 年数字化转型建设项目绩效评价报告

广州住房公积金管理中心

## 一、基本情况

### （一）项目实施情况

#### 1.项目背景

为贯彻落实数字政府建设理念，深入实施数字化转型，全面推动中心智慧公积金建设，持续加强数字化发展基础能力，推动数据治理，深化新技术应用，整合系统资源，畅通数据共享，加大信息化赋能和输出，形成聚合效应，推进中心数字化转型，提升服务、管理和监管数字化智能化水平，推动广州住房公积金事业高质量发展，不断提升企业和群众的获得感和满意度，本中心开展2023年数字化转型建设项目。

#### 2.项目内容

2023年度项目实施的具体内容为：

（1）综合业务系统优化扩建改造；（2）网上业务办事大厅及移动服务渠道扩建改造；（3）中心网上业务大厅、移动端系统、自助机适老化服务等适老化与无障碍改造工作；（4）智能预约扩建改造；（5）数字化政务信息共享数据对接；（6）资金管理分析预测模型分析数据改造；（7）全国住房公积金数据平台数据共享改造；（8）政数局办件过程数据共享扩建改造及政务服务好差评系统改造优化；（9）数字化行政综合信息数据对接；（10）数字人民币公积金应用改造；（11）建设客户画像系统；（12）建设智能公文校对系统；（13）升级机房支撑系统；（14）建设异地灾备；（15）图像识别应用系统优化改造；（16）统一身份认证登录系统扩建改造；

(17) 视频会议系统优化改造; (18) 建设安全策略集中管理智能化运维平台; (19) 穗智管数据分析系统二期建设。

### 3.项目政策依据

#### (1) 综合业务系统优化扩建改造立项依据

《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》(国发〔2022〕14号);《广东省数字政府改革建设“十四五”规划》;《广东省数字政府改革建设2022年工作要点》。

#### (2) 网上业务办事大厅及移动服务渠道扩建改造立项依据

《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》(国发〔2022〕14号);《广东省人民政府办公厅关于印发广东省数字政府改革建设2022年工作要点的通知》;《广州市数字政府改革建设“十四五”规划》。

#### (3) 政务服务适老化改造立项依据

《广东省政务服务数据管理局关于印发<广东数字政府线上服务平台及市县(区)政务服务中心适老化适残化改造工作指引>的通知》《广州市政务服务数据管理局转发广东省政务服务数据管理局关于印发广东数字政府线上服务平台及市县(区)政务服务中心适老化适残化改造工作指引的通知》。

#### (4) 智能预约扩建改造立项依据

《广州市政务服务数据管理局关于印发<广州市政务服务智能预约工作方案>的通知》;国务院印发关于《加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》。

(5) 数字化政务信息共享数据对接立项依据

《国务院关于加强数字政府建设的指导意见（国发〔2022〕14号）》《广东省人民政府办公厅关于印发广东省“一照通行”涉企审批服务改革试点实施方案的通知》《广州市数字政府改革建设“十四五”规划》。

(6) 资金管理分析预测模型分析数据改造立项依据

《住房公积金“十四五”发展规划》。

(7) 全国住房公积金数据平台数据共享改造立项依据

《住房公积金“十四五”发展规划》《广东省人民政府办公厅关于印发广东省“一照通行”涉企审批服务改革试点实施方案的通知》。

(8) 政数局办件过程数据共享扩建改造立项依据

《广东省人民政府办公厅关于印发广东省“一照通行”涉企审批服务改革试点实施方案的通知》《广州市人民政府办公厅关于印发广州市推行首席数据官制度试点实施方案的通知》。

(9) 政务服务好差评系统改造优化立项依据

《“十四五”国家信息化规划》《广东省人民政府办公厅关于印发广东省数字政府改革建设2022年工作要点的通知》《广州市数字政府改革建设“十四五”规划》。

(10) 数字化行政综合信息数据对接立项依据

《广东省人民政府办公厅关于印发广东省“一照通行”涉企审批服务改革试点实施方案的通知》。

(11) 数字人民币公积金应用改造立项依据

《国务院办公厅关于印发<要素市场化配置综合改革试点总体方案>的通知》《广东省人民政府关于印发<广东省国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要>的通知》《广东省人民政府关于印发<2022 年政府工作报告重点任务分工方案>的通知》《广东省人民政府关于印发<广东省深入推进资本要素市场化配置改革行动方案>的通知》。

#### (12) 客户画像立项依据

《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》(国发〔2022〕14 号); 住建部《住房公积金信息化“十四五”发展规划》《广东省人民政府关于加快数字化发展的意见》。

#### (13) 智能公文校对系统立项依据

中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》。

#### (14) 机房支撑系统立项依据

《广州市人民政府关于印发<广州市进一步加快智慧城市建设全面推进数字化发展工作方案>的通知》。

#### (15) 图像识别应用系统扩建改造立项依据

《广州住房公积金业务发展“十四五”规划》。

#### (16) 统一身份认证登录扩建改造立项依据

住建部《住房公积金信息化“十四五”发展规划》《关于建设区块链可信认证平台加快发展数字可信体系的意见》。

#### (17) 视频会议系统改造立项依据

《广东省数字政府改革建设“十四五”规划》。

(18) 安全策略集中管理智能化运维平台立项依据

住建部《住房公积金信息化“十四五”发展规划》《广东省人民政府办公厅关于印发<广东省数字政府改革建设2022年工作要点>的通知》《广东省人民政府关于印发<广东省“数字政府”建设总体规划(2018-2020年)>的通知》。

(19) “穗智管”数据分析系统二期建设立项依据

《广东省人民政府关于印发广东省“数字政府”建设总体规划(2018-2020年)的通知》《广州市“数字政府”改革建设工作领导小组关于印发“穗智管”城市运行管理中枢建设工作方案的通知》。

## (二) 项目资金分配情况

### 1. 项目资金安排及使用情况

本项目2023年年初预算金额为428.42万元，项目年中调增36万元，年度预算金额为464.42万元，实际支出金额为464.42万元，预算完成率为100%。

具体资金使用情况如下：

表1 资金使用情况表

支付日期	资金用途	支付金额(单位:万元)
2023年8月3日	2023年数字化转型建设项目监理合同首付款	17.80
2023年12月15日	2023年机房安全管控系统项目首付款	38.23
2023年12月15日	2023年客户画像建设项目首付款	35.61

2023年12月21日	2023年数字化转型建设项目首付款	182.40
2023年12月22日	2023年适老化无障碍改造项目首付款	148.05
2023年12月25日	2023年机房安全管控系统项目第二笔款 1/2	36.00
2023年12月25日	2023年机房安全管控系统项目第二笔款 2/2	6.33
合计金额		464.42

## 2.项目资金管理情况

为确保各项资金的合规、合法使用，充分发挥财政资金的使用绩效，促进本项目的顺利开展，本中心严格按照国家、省、市财政资金和项目资金管理等相关规定管理和使用资金，不存在虚列、截留、挤占、挪用、超标等问题。

### （三）项目管理情况

#### 1.方案制定与调整

本中心于2022年度根据《广州市政务信息化项目管理办法(2022年修订稿)》和《2023年广州市政务信息化项目申报指南》，编制了《广州住房公积金管理中心2023年数字化转型建设项目建设方案》（下称《建设方案》）。

2022年8月，本中心通过项目管理系统将《建设方案》报送至广州市政务服务数据管理局申报立项。2022年11月，广州市政务服务数据管理局对《建设方案》回复审核意见，本中心按照批复意见对《建设方案》进行修改、完善。2023年8月，本中心将完善后的《建设方案》和对应的变更说明报送至广州市政务服务数据管理局更新备案，并按新版方案

开展项目。

## 2.项目招投标

本中心在 2023 年度通过广州公共资源交易中心、广东政府采购智慧云平台采用公开招标方式，确定中标单位，为本中心提供客户画像建设项目通用应用软件开发服务、适老化无障碍改造项目行业应用软件开发服务、数字化转型建设项目应用软件开发及产品采购服务、数字化转型建设项目信息化工程监理服务。

## 3.项目实施情况

### （1）广州住房公积金管理中心 2023 年数字化转型建设项目

主要建设内容为：应用软件开发、产品采购。

应用软件开发包括：综合业务系统、网上业务办事大厅及移动服务渠道、数字化政务信息共享数据对接、资金管理分析预测模型分析数据改造、全国住房公积金数据平台数据共享、政数局办件过程数据共享扩建改造、政务服务好差评系统改造优化、数字化行政综合信息数据对接、数字人民币公积金应用改造、图像识别应用系统扩建改造、统一身份认证登录扩建改造。

产品采购包括：智能公文校对产品软件和视频会议系统优化改造涉及的硬件产品采购。

### （2）广州住房公积金管理中心 2023 年机房安全管控系统项目

主要建设内容为：为本中心十四个机房安装动力环境监



控系统实现统一的管理；利用互联网技术对中心现有的机房配电、空调、ups、温度、消防等各种信息进行收集与分析，对分前端机房内的动力环境设备、告警信息等进行完整的集中监控。

### （3）广州住房公积金管理中心 2023 年适老化无障碍改造项目

主要建设内容为：适老化无障碍改造。主要包括三个方面：智能预约系统适老化改造、对外应用渠道适老化改造、适老化自助机建设。

### （4）广州住房公积金管理中心 2023 年客户画像建设项目

主要建设内容为：基于本中心中心管理现状，建设广州公积金客户画像平台。依托大数据技术，综合整理分析公积金数据，完成数据采集、数据治理，形成高质量、精准的客户画像，为公积金风险控制、服务推荐、辅助决策提供数据支撑，推动广州公积金数字化建设和科学决策，提升内部资源配置效率和运营管理效益，满足管理精细化、管控智能化和决策数据化的需求，为中心精细化管理、精益运营、科学决策奠定坚实基础。

### （5）广州住房公积金管理中心 2023 年数字化转型建设项目监理服务项目

主要监理服务内容：数字化转型建设过程中采购的项目等全过程监理，以及配合甲方完成第三方测评及安全测评等服务。

#### 4.项目监督管理

本中心要求各承建单位向本中心定期汇报项目进展，2023年6月至2023年12月，本中心召开了13次项目例会，会议中，各承建单位向本中心汇报项目建设的实际情况及存在问题，本中心与各承建单位沟通相关问题并提出相关要求，确保各环节沟通顺畅、监督运行有效、项目进展顺利。

#### （四）项目绩效管理情况

2023年数字化转型建设项目的绩效目标为：贯彻落实数字政府建设理念，深入实施数字化转型，全面推动中心智慧公积金建设，持续加强数字化发展基础能力，推动数据治理，深化新技术应用，整合系统资源，畅通数据共享，加大信息化赋能和输出，形成聚合效应，推进中心数字化转型，提升服务、管理和监管数字化智能化水平，推动广州住房公积金事业高质量发展，不断提升企业和群众的获得感和满意度。

根据项目绩效目标，共设置了6个绩效指标，其中产出指标3个；效益指标3个（详见表3）。

表3：项目绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
产出指标	数量指标	网办事项数量	>45个
		利用共享主题数	>20个
		系统并发数	>1500个
效益指标	社会效益指标	服务对象（企业用户）	>13万家
		服务对象（个人用户）	>500万人
	可持续性影响指标	新增非结构化数据量	>6000GB

本中心根据本项目年初计划进度开展，未出现实施延

误。年中，本中心对本项目的资金使用进度、实际完成情况等进行运行跟踪，以掌握预算执行和绩效目标的实现情况，确保项目的绩效运行状况良好。

为保证财政资金的合规、合理及高效使用，本中心对本项目组织开展绩效自评，为项目未来工作计划、经费支出情况提供参考，以有效保障良好的项目绩效。

## 二、综合评价分析

### （一）自评结论综述

本中心 2023 年数字化转型建设项目的绩效评价基本达到预期绩效目标，完成了项目采购和需求调研工作，年度绩效目标、指标均完成较好，预算资金均按预算批复的内容使用。

根据既定的指标体系、评分标准，本中心对项目开展绩效自评，综合分析形成评价结果：2023 年数字化转型建设项目绩效自评综合得分为 100 分，自评等级为优。其中项目过程自评综合得分为 20 分，产出指标完成情况自评综合得分为 40 分，效益指标完成情况自评综合得分为 40 分。

表 4 指标完成情况表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	年度指标完成率
产出指标	数量指标	网办事项数量	>45 个	52 个	100%
		利用共享主题数	>20 个	25 个	100%
		系统并发数	>1500 个	1563 个	100%

效益指标	社会效益指标	服务对象 (企业用户)	> 13 万家	165604 家	100%
		服务对象 (个人用户)	> 500 万人	534.89 万人	100%
	可持续性影响指标	新增非结构化数据量	> 6000GB	> 6000GB	100%

## (二) 项目效益分析

本中心 2023 年数字化转型建设项目的绩效评价基本达到预期绩效目标，完成了项目采购和需求调研工作，年度绩效目标、指标均完成较好，2023 年绩效评价指标体系的总分为 100 分，其中项目过程评价为 20 分，绩效指标完成情况评价为 80 分。

### 1. 项目过程

(1) 资金支出率。该项指标为项目的实际支出数与预算数的比率，主要反映项目年度预算的完成程度。

本项目 2023 年年度预算支出数为 464.42 万元，项目实际支出数为 464.42 万元，资金支出率为 100%。

该项指标分值为 12 分，自评得分为 12 分。

(2) 监管有效性。该项指标反映各级业务主管部门按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改情况。

本中心 2023 年按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改，监管有效性达 100%。

该项指标分值为 8 分，自评得分为 8 分。

## 2.绩效指标完成情况

### (1) 网办事项数量

网办业务事项的数量反映了公积金“互联网+政务服务”的能力水平，有利于深度开发各类便民应用，推动更多政务服务事项通过互联网移动端办理，推进政务服务便捷化、智能化，让数据多跑路、群众“零跑腿”。

指标预期值：在广东政务服务网在办事项数 > 45 个。

数据来源：广东政务服务网平台数据，2023 年，本中心在广东政务服务网在办事项数。

根据广东政务服务网平台数据，2023 年，本中心在广东政务服务网在办事项为 52 个，实际完成情况达到预期目标，该项指标分值 13.33 分，自评得分 13.33 分。

### (2) 利用共享主题数

利用共享主题数是指申请其他部门提供的共享主题数，涉及多个外部单位，可促进系统数据共享和业务协同，打破信息孤岛，实现信息的互通互联，使得各个部门和区域之间的信息能够快速、准确、安全地流转，提高公积金业务效率和协同能力。

预期指标值：2023 年利用共享主题数 > 20 个。

数据来源：本中心内部统计的公积金外联接口需求和对接实施进度列表，2023 年利用共享主题的数量。

根据本中心内部统计的公积金外联接口需求和对接实施进度列表，2023 年利用共享主题的数量为 25 个，实际完成情况达到预期目标，该项指标分值 13.33 分，自评得分 13.33

分。。

### （3）系统并发数

系统并发数是衡量系统性能的重要指标，通过收集高峰期内同时在线的每秒最大用户数，检验系统性能的稳定性和容纳性，从侧面反映系统硬件配置的优越性，满足公积金缴存职工不断增长的服务需求。

指标预期值：一秒内系统同时在线最大用户数>1500个。

数据来源：通过中心系统后台数据情况，统计中心系统高峰期一秒内同时在线最大用户数。

收集 2023 年度高峰期的并发量，每秒最大 1563 个连接数，实际完成情况达到预期目标，该项指标分值 13.34 分，自评得分 13.34 分。

### （4）服务对象（企业用户）

系统面向服务对象（企业用户）的数量涉及到实缴单位的汇缴、补缴、托收登记、信息变更、年度缴存调整、账户启封等等的多类业务办理，业务量与资金情况数据十分庞大，涉及资金达千亿元级别，关系民生等重大问题。服务对象（企业用户）的数量反映了系统的稳定性能力，促进提高系统数字化发展能力，为实缴单位提供高质量服务。

指标预期值：2023 年度服务对象（企业用户）数量 > 13 万家。

数据来源：本中心官方年报，2023 年度服务企业单位（实缴单位）数量。

根据本中心官方年报，2023 年度服务企业单位（实缴单

位)为 165604 家,实际完成情况达到预期目标,该项指标分值 10 分,自评得分 10 分。

#### (5) 服务对象(个人用户)

系统面向服务对象(个人用户)的数量涉及到缴存职工的缴存、变更、提取业务、贷款还款、贷后变更、结算等等的多类业务办理,业务量与资金情况数据十分庞大,涉及资金达千亿元级别,关系民生等重大问题。服务对象(个人用户)的数量反映了系统的稳定性能力,促进提高系统数字化发展能力,为缴存职工提供高质量服务。

指标预期值:2023 年度服务对象(个人用户)数量 > 500 万人。

数据来源:本中心官方年报,2023 年度服务个人(实缴职工)数量。

根据本中心官方年报,2023 年度服务个人(实缴职工)为 534.89 万人,实际完成情况达到预期目标,该项指标分值 10 分,自评得分 10 分。

#### (6) 新增非结构化数据量

新增非结构化数据量是衡量云平台系统服务性能的重要指标,每年公积金业务系统新增数据量达亿条,云存储容量以 TB 级计算,通过收集新增非结构化数据量,检验云平台系统性能的稳定性及容纳性,满足公积金缴存单位及职工不断增长的服务需求。

指标预期值:2023 年新增非结构化数据量 > 6000GB。

数据来源:本中心内部存储容量统计表,2023 年已用容

量与 2022 年已用容量相减值。

根据本中心内部存储容量统计表，2023 年的云存储已用容量为 297T，年度增长 > 6000GB，实际完成情况达到预期目标，该项指标分值 20 分，自评得分 20 分。

### **（三）支出效益分析**

本项目 2023 年年初预算金额为 428.42 万元，项目年中调增 36 万元，年度预算金额为 464.42 万元，实际支出金额为 464.42 万元，预算完成率为 100%。

项目支出按照《广州住房公积金管理中心预算管理办法》《广州住房公积金管理中心项目资金管理办法》《广州住房公积金管理中心经费使用绩效考核办法》《广州住房公积金管理中心采购管理办法》《广州住房公积金管理中心经费管理工作指引》等相关制度执行，预算资金均按预算批复的内容使用，财务资料真实完整、管理有效。

截止至 2023 年 12 月 31 日，本中心已完成数字化转型建设项目的采购和需求调研工作，预算资金均按预算批复的内容使用，支出事项符合项目实施内容及绩效目标。

### **三、存在的主要问题**

本中心在开展绩效自评的过程中，发现本项目在项目个别绩效指标值设置精准度有待提高。

### **四、下一步改进措施**

本中心将进一步加强对项目数据的采集和分析，使绩效指标的设置更贴合绩效目标，更具可衡量性、可操作性和可实现性，从而提高绩效指标的科学性和准确性。